

# Boletín Informativo

March 1, 1999

## Tarjetas Prepagadas para hacer Llamadas

### Información General

Las llamadas por servicios prepagados son servicios de telecomunicación como servicios de llamadas de larga distancia que usted paga por adelantado. El servicio más común y popular es la tarjeta prepagada, que es del tamaño de una tarjeta de crédito. Usted puede comprarlas en las tiendas o en las máquinas automáticas y generalmente le permite hacer las llamadas de larga distancia desde casi cualquier teléfono.

Para usar la tarjeta o cualquier servicio de llamadas prepagadas, los clientes necesitan poner el número o código de autorización. Cada vez que se hace una llamada, reduce el saldo de la cuenta del cliente.

### La Información necesaria para comprar tarjetas prepagadas.

La siguiente información debe de estar, ya sea donde las venden o incluida como parte del empaque:

- El nombre de la compañía
- Los números gratis para poder llamar a la oficina de administración y asistencia técnica
- El número gratis si es que se necesita el departamento de servicio al cliente
- Si para hacer llamadas se requiere una autorización o código de acceso, se requiere una línea gratis para que el consumidor pueda obtener el código.
- La fecha de caducidad si es que la tiene.
- La tarifa máxima ya sea por minuto o por unidad de las llamadas hechas dentro del estado así como a otros estados en el país.
- Cualquier cargo, sobrecargos, o impuestos
- El proceso si es que es posible, para extender el tiempo de la tarjeta

Mas adelante, también vea la lista de comprobación

### Verifique que la compañía este registrada con la UTC

En Washington, se requiere que todas las compañías que ofrecen servicios estén registradas. Este requisito es con el fin de que los consumidores tengan a donde acudir en caso de que se tenga un problema con el servicio. Esto es muy importante cuando se está tratando con compañías que aceptan su dinero por adelantado, o sea antes de proveer el servicio. Si es que la compañía esta registrada, la UTC podrá ayudarle mejor si es que llega a tener algún problema para recibir el servicio que pagó. Usted puede verificar el registro al llamar a la línea de la UTC Asuntos del Consumidor al 1-800-562-6150.



P.O. Box 47250  
1300 S. Evergreen Park Dr SW  
Olympia, WA 98504-7250

Local: (360)664-1160  
Toll Free: 800-12562-6150  
TTY: 877-210-5963 (toll free)

Web site: [www.wutc.wa.gov](http://www.wutc.wa.gov)  
Email: [info@wutc.wa.gov](mailto:info@wutc.wa.gov)

To request availability of documents in alternate format, call (360)664-1133.

## **Como se puede saber cuánto tiempo le queda a la tarjeta**

Al principio de cada llamada, se requiere que la compañía le diga cuanto tiempo le queda en su cuenta o tarjeta prepagada.

## **¿Que es lo que pasa cuando ya no queda tiempo?**

Cuando ya no le quede tiempo en su tarjeta, cualquier llamada en proceso se terminará. Las compañías tienen que decirle al usuario cuando su crédito esté por agotarse, justo cuando le quede un minuto antes de la desconexión, esto con el fin de darle tiempo para que termine la conversación.

## **Comunicándose con la compañía**

Las compañías que tienen a la venta tarjetas prepagadas tienen que imprimir en las tarjetas los números de la oficina y de asistencia técnica. Las compañías que venden tarjetas, a todas horas deben de proporcionar asistencia técnica. Los números de las oficinas deben de estar disponibles durante las horas normales de negocios.

## **¿Que es lo que pasa si se desconecta la llamada antes de lo esperado?**

Se les requiere a las compañías que venden tarjetas prepagadas que den instrucciones detalladas de cuando y a donde pueden llamar, los números que llamó, la duración de las llamadas y cuanto le descontaron por cada llamada. Usted tiene el derecho de pedir esta información por escrito.

Antes de que le den detalles, las compañías le pueden hacer preguntas para verificar si es que usted es el usuario de esa cuenta.

## **Los estándares de servicio**

Las compañías tienen que mantener un 98% del nivel de finalización, lo que quiere decir que de cada 100 llamadas 98 deben de completar la conexión con el número que llaman. Se les requiere también el alcanzar el 98 por ciento de nivel por las llamadas a su oficina o a los números de asistencia técnica.

## **Políticas de Reembolsos**

La compañía que vende tarjetas prepagadas debe de darle las políticas de reembolso. Si una compañía no mantiene los estándares técnicos para a completar llamadas o si la compañía demanda un cobro con tarifas más altas que las que tienen en su documento de pre-venta, usted puede solicitar, ya sea un reembolso o la reposición de servicio.

## **Manejando Disputas**

Antes que nada, usted debe de pedir hablar con un supervisor. Si después de hablar con el supervisor, o el representante de la compañía, se rehusa a pasarle la llamada con el supervisor, usted tiene el derecho de comunicarse con la UTC. Si aún no esta satisfecho, llame a la línea para Asuntos del Consumidor de la UTC al 1-800-562-6150.

## La lista de comprobación para las tarjetas prepagadas

- ¿Esta registrada en Washington la compañía que vende las tarjetas?
- ¿Cuánto voy a pagar por cada minuto que uso para hablar? Si la tarjeta es por cierto número de unidades, ¿como define la compañía el término *unidad*, como un minuto o alguna otra medida de tiempo?
- Me van a cobrar alguna otra cosa aparte del tiempo en que este hablando? ¿Existe algún otro impuesto adicional o sobretasa?
- ¿Está familiarizado con la tarjeta? Si no lo esta, compre solamente una tarjeta de baja denominación hasta que esté seguro que esa es la clase de tarjeta que necesita.
- ¿Tiene la tarjeta fecha de caducidad? si es así, ¿cuál es?
- ¿Se puede usar la tarjeta para llamadas nacionales e internacionales?
- ¿Funciona el número de acceso a la compañía desde el área donde va a usar la tarjeta? Si compró la tarjeta en Washington la podrá usar en teléfonos por ejemplo en Alaska o en México?
- ¿Tiene la tarjeta un número gratis impreso en caso de que necesite llamar con preguntas o problemas?